

## „Das Medium E-Mail stellt aus sprachpragmatischer Sicht ein Minenfeld im institutionellen Kontext dar.“



Dr. Gundula Gwenn Hiller, Leiterin des Zentrums für Interkulturelles Lernen, untersucht interkulturelle E-Mail-Kommunikation.

„Hi Britta!“, beginnt die E-Mail, die im Postfach der Professorin landet. Die Dozentin ist irritiert. Absenderin ist eine ihr unbekannte australische Studentin. Empört über die respektlose Ansprache befördert die Professorin die E-Mail in den digitalen Papierkorb.

Ortswechsel. Patricja, eine polnische Studentin, möchte ihre deutsche Dozentin per E-Mail kontaktieren. Sie bemüht sich um einen möglichst formalen Ton, der dem akademischen Grad der Ansprechpartnerin angemessen ist. Die Dozentin antwortet informell – und sendet „liebe Weihnachtsgrüße“. Patricja ist verunsichert. Wie soll sie reagieren?

Zwei Situationen, ein Problemfeld. „Kulturelle und sprachliche Diversität in der Hochschule“, beschreibt Dr. Gundula Gwenn Hiller das Phänomen, das sie unter anderem am Beispiel von E-Mail-Kommunikation analysiert. Seit 2008 ist sie wissenschaftliche Leiterin des Zentrums für Interkulturelles Lernen an der Viadrina. Die Studierendenschaft der Viadrina ist sehr international; kulturelle Missverständnisse in der Kommunikation sind da vorprogrammiert – und E-Mails bleiben nicht außen vor. Das Problemfeld E-Mail-Kommunikation entdeckte Hiller im Rahmen ihres Habilitationsprojekts, das eine empirische Studie über „Kulturelle Divergenzen universitärer Lehr-Lern-Praktiken“ umfasst.

Gerade internationale Studierende schätzen die Anonymität der elektro-

nischen Post, die sie vermeintlich vor einem Gesichtsverlust bei sprachlichen Fauxpas bewahren kann. Wie schnell es trotz – oder gerade wegen – der fehlenden Nähe zu Missverständnissen kommen kann, ist ihnen häufig nicht klar.

„Das Medium E-Mail stellt aus sprachpragmatischer Sicht ein Minenfeld im institutionellen Kontext dar“, sagt Hiller. Derzeit widmet sie dem Phänomen ein eigenes Forschungsprojekt. Rund 120 E-Mails von Studierenden und Lehrenden an deutschen Hochschulen analysiert sie dafür. In ihren Netzwerken bat sie um kritische E-Mails und ergänzte diese teilweise mit Interviews, die über die Wirkung der elektronischen Post Aufschluss geben.

Hiller untersucht die Kommunikation aus linguistisch-pragmatischer Sicht. Das heißt, sie betrachtet den institutionellen sowie den kulturellen Kontext, in den die Interaktion eingebettet ist. Vokabeln und Grammatik reichen eben nicht aus, um erfolgreich zu kommunizieren. Genauso wichtig ist es, Normen, Erwartungen und das Rollenverhältnis zum Gegenüber zu kennen. In Hillers Analyse wird schnell klar: Irritationen gibt es auf beiden Seiten. Internationale Studierende zeigen sich frustriert über – aus ihrer Sicht – langsame und einsilbige E-Mail-Antworten. Andererseits reagiert manch deutscher Dozent verärgert auf unverhältnismäßig lange E-Mails. Beratungen sollen in der Sprechstunde stattfinden – so häufig die deutsche Sicht. Tatsächlich existiert

das Konzept der Sprechstunde in einigen Ländern gar nicht.

Insbesondere Anrede- und Grußformeln wohnt Konfliktpotenzial inne. Studierende, die aus ihrem Heimatland einen engen, persönlichen Kontakt zu Dozierenden gewohnt sind, sehen Anreden wie „Hi Britta“ als normal an. Dass sich die Ansprechpartnerin dadurch in ihrer akademischen Ehre gekränkt fühlen kann, ist ihnen nicht bewusst. „Es ist überraschend, wie schnell eine ungeschickte Ausdrucksweise als Unhöflichkeit gewertet wird“, kommentiert Hiller. Ist dies der Fall, wird die Normverletzung in einer hierarchischen Situation häufig durch Nichtbeantworten sanktioniert. Förmlichkeit ist ein wichtiger Aspekt – in einigen Ländern noch mehr als in Deutschland. So legen polnische Dozierende einen hohen Wert auf eine korrekte, förmliche Ansprache. Eine Schlussformel wie „Liebe Weihnachtsgrüße“ gehört für sie in den privaten Raum. Kaum verwunderlich, dass die polnische Studentin Patricja irritiert ist.

Das Zentrum für Interkulturelles Lernen entwickelt auf Basis der Forschungsergebnisse Trainingskonzepte für interkulturelle Kompetenzen in Lehre und Studium. Dank solcher Initiativen gehören kulturell bedingte Missverständnisse wie die von „Professorin Britta“ oder Patricja vielleicht bald der Vergangenheit an.

Jana Scheurer